

GUIA DE
**TECNOLOGIAS
DIGITAIS**

PARA PEQUENAS EMPRESAS

Aprenda como utilizar as atuais
ferramentas digitais para alavancar
as vendas do seu pequeno negócio.



SUMÁRIO

Por que utilizar ferramentas digitais?

Glossário da era digital

Inovações e suas vantagens

As ferramentas digitais para cada setor do seu negócio

Carreira MEI - Como potencializar minha empresa

O mundo nunca esteve tão interconectado e dependente das **tecnologias**, que nada mais são que avanços perseguidos pela humanidade para melhorar a qualidade de vida. Por isso, as novidades surgem em um ritmo difícil de se acompanhar, alterando a nossa forma de interagir com o mundo e até mesmo com nós mesmos.

As redes sociais, por exemplo, não se limitam mais a apenas nos manter em contato com os amigos, elas se tornaram ferramentas essenciais para muitas empresas.

Por isso, pensando no micro e pequeno empreendedor, será que atualmente a tecnologia realmente pode influenciar nas vendas?

Leia todo o conteúdo do e-book para entender mais sobre o assunto



Por que utilizar ferramentas digitais?

Atualmente, no mercado brasileiro, as micros, pequenas e médias empresas devem se manter presentes no mundo digital de modo constante, a fim de que sejam encontradas e se beneficiem de ferramentas que facilitem a compra e o contato entre cliente e empresa.

As mudanças impulsionadas pela pandemia proporcionaram ao mercado de consumo on-line um crescimento exponencial. De acordo com o Índice de Transformação Digital da Dell Technologies 2020 (DT Index 2020), cerca de 87,5% das empresas instaladas no Brasil realizaram alguma iniciativa voltada à transformação digital no ano de 2020.

Por isso, a concorrência no ambiente on-line tende a crescer, uma vez que muitas empresas passaram a investir no desenvolvimento desse ambiente, tornando imprescindível que você, empreendedor, saiba usar as principais ferramentas do mercado atual, principalmente se estiver inserido na modalidade de **Microempreendedor individual (MEI)**.

Hoje, estão disponíveis diversas **ferramentas digitais** que facilitam as vendas, a divulgação e o contato com o cliente. E o melhor, de forma gratuita.

Segundo um levantamento realizado pela empresa de hospedagem de sites HostGator, 58% dos negócios brasileiros passaram a investir na presença on-line durante a pandemia e, dentre esses negócios, 64% constataram um incremento nas vendas.

Entretanto, antes de conhecer as ferramentas fundamentais para potencializar a sua empresa, é necessário compreender alguns **termos e tecnologias** do mercado atual.

Glossário da era digital

BIG DATA

O termo do âmbito da Tecnologia da Informação (TI) refere-se a grandes conjuntos de dados que precisam ser processados e armazenados.

Ou seja, é uma expressão cujo objetivo é descrever o enorme volume de dados gerados em uma empresa em seu dia a dia.

Esses dados podem ser analisados e estudados para se elaborar ideias que levem a significativas **decisões estratégicas**. Com análises de Big Data, é possível, por exemplo, aumentar a produtividade, reduzir custos e encontrar soluções inteligentes.

INTERNET DAS COISAS

Tem o objetivo conectar os itens usados no dia a dia à rede mundial de computadores.

Tornou-se comum o surgimento de eletrodomésticos e meios de transporte **conectados** à Internet e a outros dispositivos, como computadores e celulares.

A ideia é que, cada vez mais, **os mundos físico e digital se tornem** um só, por meio de dispositivos que se comuniquem com os outros, os data centers e suas nuvens.



COMPUTAÇÃO EM NUVEM

É um serviço de computação sob demanda por meio da internet. Ele inclui, por exemplo, o armazenamento de arquivos, redes, softwares, bancos de dados, servidores e outros tantos.

A característica vantajosa principal desse sistema é a de tornar desnecessário salvar arquivos e instalar programas no próprio computador, visto que tudo pode ficar **armazenado** em servidores de empresas que prestam esse serviço, acessível aos usuários pela rede mundial de computadores.

A importância de aderir à computação em nuvem para as organizações, portanto, está, principalmente, na agilidade e praticidade que o serviço confere.

REALIDADE VIRTUAL

Como o nome já indica, é um **ambiente virtual** no qual o usuário pode se inserir como se estivesse fisicamente no ambiente projetado - mas tudo não passa de um sistema computacional.

A tecnologia induz efeitos visuais e sonoros, permitindo a **total imersão** naquela realidade simulada virtualmente. O usuário pode ou não interagir com o que vê ao seu redor, dependendo do sistema utilizado.

REALIDADE AUMENTADA

A realidade aumentada (RA ou AR, na sigla em inglês) é a integração de elementos virtuais em cenas do mundo real.

A tecnologia pode ser aplicada com fins educacionais e profissionais - em áreas como design de produtos, marketing e engenharia.

Com ela, é possível visualizar objetos tridimensionais no mundo real, em geral, a partir de telas, como as do celular ou com os óculos translúcidos de RA. Ou seja, a realidade aumentada é uma experiência interativa com o mundo real.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

É uma área dentro da ciência da computação que simula a inteligência humana de forma artificial, por meio de softwares, com o objetivo de que as máquinas **executem tarefas**, como as de raciocinar, aprender, falar, escrever, reconhecer expressões, entre outras atividades humanas.

O princípio central da **IA** é replicar e, depois, exceder a maneira como os humanos percebem e reagem ao mundo. Ela está rapidamente se tornando o novo pilar da inovação.

COOKIES

O termo significa “biscoito” em inglês e faz referência ao biscoito da sorte chinês. Assim como este guarda sorte dentro de si, os cookies digitais contêm informações em seu código.

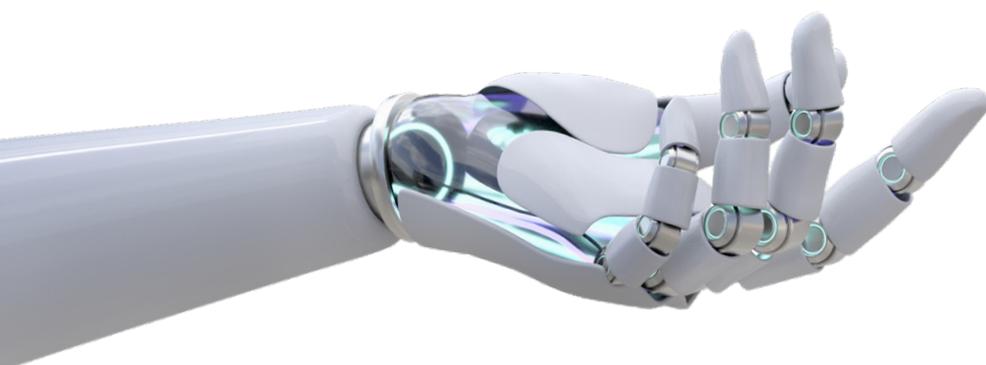
São utilizados pelos sites, principalmente, para identificar e armazenar informações sobre os visitantes.

Os **cookies** são arquivos de texto que ficam gravados no computador do internauta e podem ser recuperados pelo site que os enviou durante a navegação.

INBOX

Serviço muito utilizado para o envio de mensagens e e-mails. Em português, quer dizer “Caixa de Entrada”, que é onde se encontram os novos e-mails ou aqueles que não foram destinados para outra pasta.

O termo ganhou ainda mais significado nas redes sociais ao ser usado também para indicar o envio de uma mensagem direta e privada.



BACKUP

É a cópia de arquivos, pastas ou discos inteiros para sistemas de armazenamento secundários, buscando-se a preservação dos dados no caso de qualquer problema com o original.

Fazer o **backup** é copiar esse conteúdo e salvá-lo em mais de um lugar, como em um dispositivo físico (pendrive ou HD externo) ou, então, em nuvem (Google Drive ou iCloud).



Inovações e suas vantagens

Inovação deve ser regra para todas as empresas. Não é um privilégio apenas das grandes companhias, porque inovar significa nada mais que encontrar uma oportunidade valiosa ou, até mesmo, apenas melhorar um processo interno.

Todos os empreendedores precisam investir e incentivar a inovação, visto que se trata de um mercado cada vez mais veloz e capaz de garantir a **competitividade** ao longo do tempo.

CRESCIMENTO E DIFERENCIAL

Investir em tecnologia pode fazer com que a sua empresa salte à frente da concorrência, mediante a oferta de alguns processos facilitados e otimizados, pelos quais os clientes vão associar a sua empresa a esses avanços. Aliada a um serviço de qualidade, você ganha reconhecimento dentro os demais do mesmo segmento.

Não pense que isso significa uma total reestruturação tecnológica no seu negócio. Na realidade, são os detalhes que importam - por exemplo, o simples fato da sua empresa também realizar o atendimento via WhatsApp, enquanto o concorrente opta por apenas ligações telefônicas.

Tenha WhatsApp e ligações ilimitadas.



AGILIDADE DE PROCESSOS

Ter agilidade nos processos se tornou um fator-chave para o ganho de **produtividade** e manutenção de uma rotina ágil de trabalho, propiciando que a empresa atenda aos seus prazos e compromissos, gerando mais valor aos gestores, colaboradores e clientes.

Muitos processos internos, como a aquisição de produtos para o estoque, por exemplo, ficam mais eficientes com o uso de tecnologias, **otimizando**, dessa forma, o tempo necessário gasto com a atividade. O que abre espaço para outras iniciativas, proporcionando agilidade para o cliente.

REDUÇÃO DE CUSTOS

É uma das estratégias mais importantes quando bem aplicada na gestão do negócio. No entanto, para isso, é fundamental contar com as **soluções tecnológicas** para minimizar as despesas de forma expressiva.

Aplicando as **ferramentas digitais** certas, é possível reduzir diversos custos, por exemplo, o simples fato de optar pelos documentos digitais em vez dos impressos, possibilita uma grande redução nas despesas.

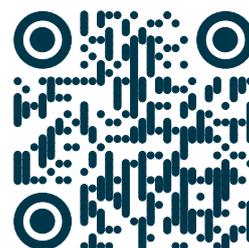
A redução de custos é uma meta constante no âmbito da **gestão empresarial**. O crescimento não acontece apenas quando o faturamento está em alta, mas, sobretudo, quando os gastos são minimizados.

Com o auxílio da tecnologia, a ACIC pode te ajudar a reduzir os custos de diversas formas!

Clique abaixo qual produto você quer saber mais!

CONSULTA DE CRÉDITO ONLINE

CERTIFICADO DIGITAL



APLICATIVO OFICIAL DA ACIC

UTILIZAR AS REDES SOCIAIS PARA VENDER ON-LINE

- Garantir presença onde a maioria dos consumidores está e busca o seu produto;
- Possibilidade de se manter disponível 24h/7 dias por semana para os seus clientes;
- Menos custos agregados em comparação a negócios físicos;
- Disponibilizar diversas formas de pagamento;
- Aproximação e fortalecimento da relação com o seu público.

No **mundo digital**, há uma quantidade enorme de redes sociais que você pode dispor como ferramenta de trabalho para alcançar os mais diversos objetivos, perfis, públicos e propostas.

Para iniciar, atualmente, é de extrema importância usar o WhatsApp Business. A versão empresarial do aplicativo mais utilizado pelo brasileiro para trocar mensagens é disponibilizada de forma gratuita.

O WhatsApp Business pode ser a ferramenta ideal para quem quer melhorar a interação com os clientes e também fornecedores. É o aplicativo indicado para quem é MEI e assume todas as funções do seu empreendimento sozinho.

A primeira diferença em relação ao aplicativo padrão é a possibilidade de criar o seu perfil empresarial, no qual poderá divulgar o horário de funcionamento do seu negócio, endereço, descrição, e-mail para contato e demais configurações.

É possível ainda montar uma vitrine virtual com os seus serviços ou produtos no WhatsApp Business. Funciona como um catálogo, com fotos, informações e até mesmo preços. Esse é um recurso que pode ajudar você a otimizar tempo e, até mesmo, reter o cliente, já que ele não precisa esperar você responder à mensagem para saber os detalhes do produto.

No perfil comercial do WhatsApp, é possível fazer etiquetas para as conversas, de modo a dividi-las por categorias, atendendo-as mais adequadamente - facilitando a organização.

Outra funcionalidade importante é a criação de atalhos específicos para responder com frases pré-editadas e prontas, sem a necessidade de escrevê-las novamente.

O Instagram também deve ser utilizado para divulgar a sua marca ou os seus serviços.

Assim como o WhatsApp, o Instagram também conta com a possibilidade de se criar uma conta empresarial, oferecendo um conjunto de funções que permite que a sua página apresente um perfil comercial, divulgue anúncios e acesse os dados dos seguidores.

Manter-se presente nessas duas redes sociais mencionadas é uma importante ação para tornar o seu negócio ainda mais relevante e visível a um público maior. Mas as possibilidades não param por aí, ainda é preciso aderir a diversas outras ações e ferramentas para dominar o **ambiente digital** a favor da sua empresa.

PLANOS DE INTERNET MAIS ACESSÍVEIS

KIT DE MARKETING DIGITAL DA ACIC



USO DE QR CODE

O QR Code é como um código de barras que armazena informações sobre algum objeto ou local - sua sigla vem do inglês e significa "resposta rápida". Diferentemente do código de barras tradicional, o **QR Code** pode armazenar mais dados e ser digitalizado por dispositivos celulares de qualquer direção.

O cliente que estiver com o celular em mãos e entrar no seu estabelecimento estará apto a realizar a leitura de um QR Code disponível, na hora.

Percebe-se, assim, que a ferramenta permite inúmeras utilidades para as empresas, afinal, é uma importante ferramenta de comunicação que impacta diretamente a divulgação da marca, reforçando a identidade e a proximidade dela com o consumidor, além de facilitar o controle financeiro.

FILA VIRTUAL

De acordo com a pesquisa Retail Reimagined - da plataforma de pagamentos Adyen -, 85% dos consumidores brasileiros já desistiram de uma compra por causa de serviço ruim ou filas.

Por isso, alguns aplicativos permitem agilizar as filas tradicionais, criando uma de espera virtual. Desse modo, o cliente agenda a visita ao local desejado e sabe, de antemão, quantas pessoas estão na sua frente, o tempo médio de espera e prepara-se para estar no estabelecimento no horário ideal para ele.

Ainda que o cliente tenha de esperar, as chances de desistência serão menores, visto que ele pode sair para resolver outra situação e ser informado sobre a proximidade de sua vez de ser atendido.

Não é preciso gastar muito para usufruir de algumas das facilidades que a tecnologia pode oferecer para o seu negócio. Aproveite cada recurso que esse meio oferece e veja sua empresa crescer cada vez mais.

As ferramentas digitais para cada setor do seu negócio

As empresas, independentemente do tamanho, costumam seguir um padrão de setorização de atividades, permitindo o seu funcionamento de forma organizada e gerando resultados.

Para isso, a tecnologia também proporciona opções que podem otimizar os processos e facilitar para você, empreendedor, a organização e planejamento de ações.

SETOR FINANCEIRO

A tecnologia aplicada às **finanças** corporativas pode eliminar processos repetitivos, agilizando a realização de atividades rotineiras e proporcionando alta produtividade.

Plataformas de gestão de gastos, por exemplo, disponíveis em nuvem, podem transformar a rotina.

Além disso, o acesso ao crédito e solicitações de empréstimos se tornaram um processo com menos burocracia, mais rápidos e de forma 100% digital.

Se busca crédito rápido, sem sair de casa, tenho uma boa notícia para você.

[CLIQUE AQUI E ENCONTRE A LINHA DE CRÉDITO IDEAL PARA O SEU NEGÓCIO.](#)

MARKETING

Implementar uma estratégia de marketing pede que você tenha definidos, claramente, quais são os seus **objetivos**, além de um conhecimento detalhado do negócio.

Assim, para cada meta, algumas ferramentas se tornam imprescindíveis.

O interessante daquelas de marketing digital é que elas otimizam a execução de diversas tarefas e ainda facilitam a **automação de processos**, propiciando a **redução de custos**, integração com outras ferramentas e a oferta de dados e inteligência à sua estratégia de marketing.

Afinal, o seu CRM, ao ser integrado a uma ferramenta de vendas, permite que a qualificação de leads seja rapidamente identificada e repassada à equipe que vai dar sequência à venda.

Por isso, busque:

Ferramentas para gestão de projetos;

Plataformas de análise competitiva e pesquisa;

Ferramentas de análise de desempenho;

Ferramentas para relacionamento com cliente;

Ferramentas para gestão de canais;

Ferramentas de produção.



VENDAS

Atualmente, é comum o uso de tecnologia para vendas e parece até que estamos presenciando uma inversão dos valores tradicionais, incentivando que as empresas estejam muito mais on-line, do que off-line.

O aporte tecnológico no setor de vendas fornece às empresas novas plataformas e sistemas para que as equipes comerciais alcancem **resultados melhores** do que eram capazes há alguns anos.

Atualmente, com um sistema de inteligência em vendas, as equipes comerciais podem localizar e analisar, acessar insights de clientes, do mercado e até dos concorrentes.

LOGÍSTICA

A logística, na atual era da tecnologia, garante que a distribuição ganhe processos mais automatizados, possibilitando um maior controle de estoque, dados dos clientes, rastreamentos e operações financeiras com a ajuda de um software logístico.

Com o auxílio dele, é possível padronizar os processos, logo, os riscos de erros e perdas se reduzem como consequência.

Além disso, o compartilhamento e o fluxo de informações são mais rápidos, proporcionando precisão para executar as atividades.

ATENDIMENTO

A tecnologia permite otimizar a **qualidade do atendimento**. Isso porque ela ajuda a empresa fornecendo informações preciosas sobre os clientes.

Essas informações detêm o poder de influenciar positivamente a qualidade do serviço, aperfeiçoando a interação empresa/cliente.

E ainda, é claro, de aprimorar a experiência do cliente, ao tirar dúvidas pontuais e ajudá-lo com eventuais problemas. A tecnologia entrega mais praticidade e velocidade nas interações, seja via chat ou contato direto com o atendente.

CARREIRA MEI

COMO POTENCIALIZAR A MINHA NOVA EMPRESA

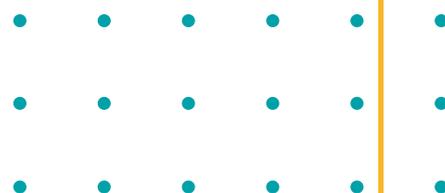
Independentemente se o seu sonho é abrir o seu negócio ou alavancar e ganhar mercado com sua empresa, a **ACIC** pode ajudá-lo a crescer e conquistar o seu espaço de diversas formas diferentes.

Para os empresários que possuem um **MEI**, a **ACIC** dispõe da iniciativa Espaço MEI, que unifica todas as soluções que você necessita para se expandir, com suporte e apoio em todas as etapas.

Nunca foi tão simples abrir o seu negócio. Com a Associação Comercial e Industrial de Campinas, você abre o seu MEI e ainda obtém o crédito necessário para sua empresa crescer e se desenvolver.

Deste modo, fica evidente que as tecnologias digitais podem ajudar as pequenas empresas a se tornarem mais competitivas. No entanto, as pequenas empresas também podem **enfrentar alguns desafios** ao usar tecnologias digitais.

Entretanto, é possível superar esses desafios por meio de quem é especialista e sabe exatamente o que fazer para agilizar os processos, minimizar as burocracias e impulsionar empreendedores ao sucesso.



ESPAÇO MEI

POR QUE FAZER PARTE?

Economia de tempo: sem um suporte especializado, você vai demorar mais tempo até se estabilizar no mercado.

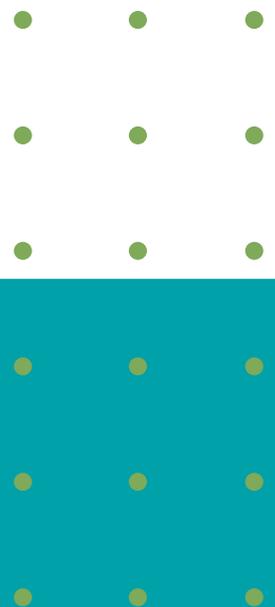
Economia de dinheiro: sua mensalidade será menor do que o preço que pagaria somente para manter a empresa ativa e você vai poder contar com muitos outros benefícios.

Aumento de conhecimento: além de acesso a um pilar inteiro de educação empreendedora, você colocará as suas estratégias em prática com o auxílio dos maiores especialistas do mercado.

Ampliação da rede de contatos: mantenha conexão e interação constantes junto a outros empreendedores, obtendo auxílio e apoio para alavancar o seu negócio.

Entre em contato com a nossa equipe para ter todas as vantagens de um associado ACIC.

[Entrar em contato!](#)



ACIC[®] Associação
Comercial de
Campinas

espaço 
mei
INICIATIVA ACIC